INFORMACIJSKE POTREBE I PONAŠANJE GLUHOSLIJEPIH OSOBA : PILOT ISTRAŽIVANJE

INFORMATION NEEDS AND INFORMATION BEHAVIOUR OF THE DEAFBLIND PEOPLE : PILOT RESEARCH

Sanjica Faletar Tanacković
Odsjek za informacijske znanosti
Filozofski fakultet Osijek
sfaletar@ffos.hr

Andrea Plavšić
Odjel za informacijske znanosti
Sveučilište u Zadru
andrea.plavsic@gmail.com

Snježana Stanarević Katavić
Odsjek za informacijske znanosti
Filozofski fakultet Osijek
sstanare@ffos.hr

UDK / UDC 027.6
Istraživanje / Research paper
Primljeno / Received: 8. 5. 2012.

Sažetak

U radu se predstavljaju rezultati pilot istraživanja informacijskih potreba i obrazaca pri traženju informacija gluhoslijepih osoba u istočnoj Hrvatskoj. Cilj je istraživanja bio identificirati informacijske potrebe gluhoslijepih osoba u njihovu svakodnevnom životu te saznati na koji ih način ispitanici s ovom vrstom senzoričkog oštećenja zadovoljavaju i s kakvim se preprekama pritom susreću. Poseban je naglasak bio na njihovu korištenju (narodnih) knjižnica. Podaci su prikupljeni u studenom

© VBH 2013.

i prosincu 2010. te u siječnju 2011. godine kvalitativnom metodom (strukturirani intervju). Istraživanje je potvrdilo polazne pretpostavke da ispitanici imaju potrebu za raznovrsnim informacijama, da se pri zadovoljavanju svojih informacijskih potreba susreću s različitim i mnogobrojnim preprekama te da ih u pravilu ne zadovoljavaju u narodnim knjižnicama. Budući da u Hrvatskoj do sada nije bilo sličnih istraživanja, ovaj rad može poslužiti kao teorijsko-metodološki poticaj za slična istraživanja opsežnijeg obima, ali i potaknuti hrvatske narodne knjižnice da počnu aktivnije razmišljati o gluhoslijepim osobama kao o (mogućoj) korisničkoj skupini te im pomoći u osmišljavanju usluga i izgradnji knjižničnih zbirki za njih.

Ključne riječi: gluhoslijepe osobe, informacijske potrebe, informacijsko ponašanje, narodne knjižnice, istočna Hrvatska

Summary

Paper presents the results of the pilot study of information needs and information behaviour of deafblind persons in eastern Croatia. The goal of the study was to identify information needs of deafblind persons in everday life, and find out how persons with such sensory impairements satisfy these needs. Special emphasis was put on their use of public libraries. The data were collected during November and December 2010 and January 2011 in structured interviews with nine respondents. The results confirmed that the respondents have diverse information needs and that they encounter numerous barriers when seeking information. The results have also shown that, as a rule, respondents cannot satisfy their information needs in local (public) libraries. Since there have not been similar studies in Croatia before, the paper can serve as theoretical and methodological initiative for future studies of this kind, and also encourage public libraries to start thinking about inclusion of deafblind persons into their (potential) user population, and help them by providing library services and building collections for persons with such sensory impairements.

Keywords: deafblind persons, information needs, information behaviour, public libraries, Croatia

Uvod ili o populaciji gluhoslijepih osoba općenito

Gluhosljepoća je jedinstveno i vrlo složeno dvostruko osjetilno oštećenje čije je osnovno obilježje težak oblik kombiniranog oštećenja vida i sluha.[1] Jedna od općeprihvaćenih definicija gluhoslijepih osoba, a koja se koristi i u

[1] Deafblind Services Liaison Group. Breaking through : developing services for deafblind people. // British Journal of Visual Impairment 6, 3(1988), 113.

Hrvatskoj, jest da je gluhoslijepa ona osoba kojoj su istovremeno oštećeni i vid i sluh u tolikoj mjeri da joj to pričinjava znatne poteškoće u svakodnevnom životu.[2] Ovdje valja istaknuti da gluhosljepoća dakle nije bolest, već stanje koje ograničava ili onemogućuje pojedincu optimalnu percepciju pomoću vida i sluha.

Gluhosljepoća može nastati zbog različitih uzroka i u različitim razdobljima u životu pojedinca. Stoga se, u odnosu na sam nastanak oštećenja, razlikuje urođena (kongenitalna) i stečena gluhosljepoća. Prema kombinaciji intenziteta oštećenja vida, odnosno sluha razlikuju se pak četiri osnovne kategorije: gluhoća-sljepoća, nagluhost-slabovidnost, gluhoća-slabovidnost, sljepoća-nagluhost.[3] Potrebno je ovdje naglasiti da gluhoslijepe osobe vrlo rijetko imaju potpuno oštećenje sluha i potpuno oštećenje vida. Naime, kao što je iz dane klasifikacije gluhosljepoće vidljivo, gluhoslijepe osobe često imaju ostatke jednog osjetila (vida i/ili sluha) i teže oštećenje drugoga.[4] Upravo iz tog razloga, osobe koje imaju oštećenje i vida i sluha vrlo teško prihvaćaju činjenicu da su gluhoslijepe i često se identificiraju ili kao čujuće ili kao videće osobe, odnosno kao osobe oštećena sluha koje imaju problema s vidom ili kao osobe oštećena vida koje imaju problema sa sluhom.

U ovom je kontekstu bitno upozoriti da stupanj i način stjecanja navedenih oštećenja utječu na formiranje jezičnog sustava gluhoslijepih osoba i njihovu svakodnevnu komunikaciju pomoću znakovnog jezika i njegovih prilagodbi. Znakovni je jezik sustav vizualnih znakova izvođenih rukama, držanjem tijela i izrazom lica, a koriste ga izvorne zajednice osoba oštećena sluha, dok gluhoslijepe osobe pak najčešće koriste neke od sljedećih prilagodbi znakovnog jezika: taktilni znakovni jezik (sustav taktilnih znakova pri kojima gluhoslijepe osobe informacije iz okoline primaju/daju dodirom), locirani znakovni jezik (vizualni znakovni jezik koji se izvodi unutar odgovarajućeg okvira vidnog polja), vođeni znakovni jezik (stavljanjem ruke na ručni zglob sugovornika, gluhoslijepa osoba vodi sugovornika tijekom komunikacije) te

[2] Tarczay, S. Gluhoslijepe osobe, 2005. [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://www.zdravlje.hr/clanak.php?id=12684&

[3] Tarczay, S. Gluhosljepoća – jedinstveno oštećenje. // Ljetopis socijalnog rada 14, 1(2007), str. 147.

[4] Prema najnovijim podacima iz Nacionalnog registra gluhoslijepih osoba Hrvatske udruge gluhoslijepih osoba *Dodir,* u Hrvatskoj je najveći broj osoba koje su potpuno gluhe i slabovidne, potom slijede osobe s Usherovim sindromom i osobe koje su slabovidne i nagluhe. Najmanje je onih koji su potpuno slijepi i nagluhi i onih koji su potpuno gluhi i slijepi. Usp. Tarczay, S. 2005. Nav. dj.

ručna abeceda (jednoručna i dvoručna).[5] Valja ovdje upozoriti da znakovni jezik nije sveopći, već nacionalno određen jezični sustav. Štoviše, u razvijenijim su zemljama nacionalni znakovni jezici priznati kao zasebni jezici, a gluhoslijepe osobe predstavljaju specifične jezične (i kulturne) manjine.[6]

Osim prilagodbi znakovnog jezika, gluhoslijepe osobe u komunikaciji koriste i prstovnu abecedu (pisanje po dlanu), Lorm abecedu (dodirivanjem određene točke na dlanu koje predstavljaju određeno slovo), Brailleove prste (pri čemu prsti predstavljaju tipke na Brailleovom pisaćem stroju), tadomu (gluhoslijepa osoba stavlja ruku na grkljan sugovornika kako bi osjetila vibraciju) i Brailleovo pismo. Također, ono što okolina općenito ne smatra posebnim oblikom komunikacije, a za gluhoslijepe je osobe od iznimne važnosti, jest prilagodba uobičajenih oblika komunikacije: uvećan tisak, glasan govor, čitanje s usana.[7] Konačno, valja istaknuti da je u komunikaciji i pristupu informacijama za gluhoslijepe osobe značajna uloga intervenora (osobe koja gluhoslijepoj osobi, osim podrške u kretanju, pruža informacije o okolini i objašnjava što se nalazi i događa oko nje) i prevoditelja (osobe koja je kanal za dekodiranje i prijenos informacija u komunikacijskom procesu).[8]

Zbog specifičnoga kombiniranog oštećenja osjetila vida i sluha, gluhoslijepe se osobe suočavaju s poteškoćama i/ili ograničenjima u komunikaciji, pristupu informacijama općenito, kretanju, učenju, školovanju, radnom osposobljavanju, osmišljavanju i provođenju slobodnog vremena i društvenom životu. Kako bi im se, unatoč postojećim ograničenjima, koliko-toliko poboljšala kvaliteta života, razvijaju se tzv. pomoćne tehnologije (*assistive technology*) koje pojedinci s invaliditetom koriste za obavljanje funkcija koje inače ne mogu obavljati ili ih obavljaju s teškoćom.[9] Ta tehnologija uključuje pomagala za lakšu pokretljivost, komunikaciju i pristup informacijama. Kada se govori o gluhoslijepim osobama, pomoćne tehnologije za olakšavanje komunikacije i pristupa informacijama obuhvaćaju uređaje za taktilnu percepciju

[5] Tarczay, S. Komunicirajmo drugačije – vodič u svijet komunikacije s gluhoslijepim osobama. Zagreb : Hrvatska udruga gluhoslijepih osoba Dodir, 2003. Str. 9-15.

[6] U više od 30 država, znakovni jezik priznat je kao jezik manjine. Američki znakovni jezik, (ASL) prvi je u svijetu priznat kao pravi i prirodni jezik (1965.), te su brojna lingvistička istraživanja u Americi dovela do zaključka da je ASL komunikacijski jednako učinkovit kao i govorni jezik i uči se kao i svaki strani jezik. Tarczay, S... [et al.]. Znak po znak 1: udžbenik za učenje hrvatskog znakovnog jezika. Zagreb : Hrvatska udruga gluhoslijepih osoba Dodir, 2006. Str. 27.

[7] Isto.

[8] Isto.

[9] The National Center on Accessible Information Technology in Education [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://www.washington.edu/accessit/articles?109

slova (za gluhoslijepe osobe koje ne znaju brajicu i imaju razvijen govor), čitače ekrana i sintetizatore govora (za gluhoslijepe osobe koje imaju ostatke sluha), softvere za pretvaranje glasovnih poruka u pisani tekst, softverska pojačala zvuka (za gluhoslijepe osobe s ostatkom sluha), tekstualne telefone (TTY) s povećanim ili Brailleovim zaslonom, sustave za prepoznavanje znakovne abecede, uređaje za primanje vibracija i signala, povećala za povećanje teksta na zaslonu, tipkovnice s povećanim slovima (za gluhoslijepe osobe koje imaju ostatke vida), pomoćne programe za lakšu navigaciju na mreži, Brailleov dekoder televizijskih titlova, uređaje za podršku uobičajenoj komunikaciji (primjerice, uređaji za podršku komunikaciji Brailleovim prstima), dodaci za komunikaciju telefonom te detektori zvukova (alarm, dječji plač, budilica, zvono i sl.).[10]

Iako se mnogobrojnim međunarodnim i domaćim, pravnim i stručnim (knjižničarskim) dokumentima[11] svim članovima društva, neovisno o njihovim osobnim obilježjima (uključujući i osjetilna oštećenja), jamče intelektualne slobode koje podrazumijevaju slobodan i neometan pristup informacijama, ta su prava i slobode u praksi teško ostvarivi u kontekstu gluhoslijepih osoba. Naime, zajednica gluhoslijepih osoba, kako u svijetu tako i u Hrvatskoj, iznimno je malena.[12] Primjerice, u Republici Hrvatskoj, prema dostupnim podacima, identificirane su samo 354 gluhoslijepe osobe.[13] Nadalje, iako se tijekom zadnjih desetak godina, prvenstveno zahvaljujući Hrvatskoj udruzi

[10] iCanConnect - National Deaf-Blind Equipment Distribution Program. 2012. [citirano: 2013-11-10]. Dostupno na: http://www.deafblind.co.uk/equipment.html

11 Opća deklaracija o ljudskim pravima, 1948. [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://www.un.org/en/documents/udhr/index.shtml; Europska konvencija za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda, 1950. [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://www.echr.coe.int/NR/rdonlyres/D5CC24A7-DC13-4318-B457-5C9014916D7A/0/ENG_CONV.pdf; UNESCO-ov/IFLA-in Manifest za narodne knjižnice, 1994. [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm; Ustav Republike Hrvatske. // Narodne novine, 41(2001) [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/232289.html [citirano: 2013-10-11].; Zakon o pravu na pristup informacijama. // Narodne novine, 172(2003) [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/307079.html; Etički kodeks Hrvatskoga knjižničarskog društva, 2002. [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://www.hkdrustvo.hr/hr/eticki_kodeks/

[12] Na temelju međunarodnih istraživanja i standarda za procjenjivanje broja gluhoslijepih osoba u društvu, pretpostavlja se da u prosjeku na 100.000 stanovnika dolazi 5 do 18 gluhoslijepih osoba. Prema tome, u Hrvatskoj bi moglo živjeti između 250 i 900 osoba s takvim osjetilnim oštećenjem. Usp. Tarczay, S. 2007. Nav. dj. Str. 149.

[13] Nekić, Antonija, socijalna radnica. Hrvatska udruga gluhoslijepih osoba Dodir. Osobna poruka. [2011-11-04].

gluhoslijepih osoba Dodir,[14] kategorija gluhosljepoće postupno uvodi u sustav hrvatskog zakonodavstva,[15] problem priznavanja gluhosljepoće kao zasebne kategorije oštećenja u Republici Hrvatskoj još uvijek nije u potpunosti zakonski riješen.[16] Konačno, složenosti stanja pridonosi činjenica da niti hrvatski znakovni jezik još uvijek nije priznat kao jezik manjine, a zajednica osoba oštećena sluha/gluhoslijepih nema ravnopravan status kulturno-jezične manjine s vlastitim jezikom, kulturom i običajima.

Pregled literature

Pregled dostupnih domaćih i stranih izvora pokazuje da su se stručnjaci u području knjižnične i informacijske znanosti iznimno rijetko doticali gluhoslijepih osoba, posebice njihovih informacijskih potreba i ponašanja u kontekstu svakodnevnog života. Nedostatak radova koji bi se bavili upravo ovom specifičnom kulturno-jezičnom manjinskom skupinom u društvu ne iznenađuje ukoliko se poznaju specifičnosti vezane uz razumijevanje gluhosljepoće kao jedinstvenog i složenog fenomena u zdravstvenom, društvenom, kulturnom i informacijskom okruženju s jedne strane, i malobrojnosti populacije s takvim osjetilnim oštećenjem u društvu, s druge strane. U onim pak rijetkim slučajevima kada se i spominje, zajednica gluhoslijepih osoba obično se priklanja zajednici osoba oštećena sluha ili oštećena vida, a ne pristupa joj se kao

[14] Kako bi se osigurala neophodna potpora gluhoslijepim osobama, ali i senziblizirala javnosti o njihovim specifičnostima, diljem svijeta su osnovane udruge gluhoslijepih osoba. Hrvatska udruga gluhoslijepih osoba Dodir osnovana je 1994, a prva takva udruga zaživjela je u Velikoj Britaniji više od 70 godina ranije, još 1928. godine. Usp. The World Federation of the Deafblind, 2009. [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://www.wfdb.org/

[15] Gluhosljepoća se prvi put u hrvatsko zakonodavstvo uvodi Zakonom o povlasticama u unutarnjem putničkom prometu (Narodne novine, br. 97/00, 101/00), te u dva članka Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o socijalnoj skrbi (Narodne novine, br. 103/03). Nakon toga, 2004. godine, Pravilnik o dopunama Pravilnika o ortopedskim i drugim pomagalima uvodi novu kategoriju pomagala za gluhoslijepe osobe, tzv. dodirna pomagala, no pri izmjeni Pravilnika 2006. godine, kategorija je *izbačena bez objašnjenja*. Usp Nekić, Antonija, socijalna radnica. Nav. dj.

[16] U RH još uvijek ne postoji službena zakonska definicija gluhosljepoće niti medicinska klasifikacija za rad tijela vještačenja u priznavanju prava iz sustava socijalne skrbi. Također, nikada nije donesen pravilnik kojim bi se uredili uvjeti pod kojima se osigurava pravo na pomoć u prevladavanju posebnih teškoća u pristupu informacijama, odnosno, pravo na stručnog prevoditelja osobama oštećena sluha i gluhoslijepim osobama. Usp. Nekić, Antonija, socijalna radnica. Nav. dj.

korisničkoj skupini sa složenim ograničenjima uzrokovanim jedinstvenim oštećenjima sluha i vida te specifičnim informacijskim i komunikacijskim potrebama i obrascima ponašanja. Većina se poznatih istraživanja, a koja su usmjerena isključivo na gluhoslijepe osobe općenito, provodi u području edukacijsko-rehabilitacijskih znanosti u svrhu razumijevanja specifičnosti gluhosljepoće, tj. bioloških, psiholoških i socijalnih obilježja gluhoslijepih osoba, te svim vidovima poboljšanja kvalitete njihova života,[17] a u novije vrijeme i u području računarstva i inženjeringa u kontekstu razvoja pomoćnih tehnologija.[18]

Iako se o specifičnoj zajednici gluhoslijepih osoba u kontekstu knjižničnih i informacijskih usluga u Republici Hrvatskoj do sada nije posebno raspravljalo i pisalo, valja ipak istaknuti da se o problematici osoba s posebnim potrebama u hrvatskoj knjižničarskoj zajednici konkretnije počelo promišljati tijekom 2000. godine. Te se godine u sklopu Hrvatskoga knjižničarskog društva (HKD) javila inicijativa za provedbu probnog istraživanja i prikupljanja podataka o djelovanju različitih udruga za osobe s posebnim potrebama u Republici Hrvatskoj te o postojanju specijaliziranih knjižnica ili knjižničnih zbirki za te osobe. Rezultati provedenoga istraživanja ukazali su na potrebu osnivanja posebne radne skupine za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama te je ista osnovana 2001. godine u sklopu HKD-ove Sekcije za narodne knjižnice. Već sljedeće 2002. godine, prihvaćen je prijedlog da Radna grupa preraste u Komisiju za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Komisija je 2003. godine postala ravnopravna članica IFLA-ine Komisije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama koja na međunarodnoj razini zagovara potrebe i prava osoba s posebnim potrebama još od 1931. godine. HKD-ova Komisija u suradnji s različitim knjižnicama, udrugama i ustanovama do sada je organizirala deset skupova vezano za knjižnične usluge za različite skupine osoba s posebnim potrebama (2004.-2013.). U kontekstu osoba s gluhosljepoćom kojima se bavimo u ovom radu, važno je spomenuti dva održana skupa koja, iako se nisu bavila gluhoslijepim osobama kao specifičnom kategorijom korisnika, posredno možemo vezati i uz gluholijepe

[17] Spencer, L. J.; J. B. Tomblin. Evaluating phonological processing skills in children with prelingual deafness who use cochlear implants. // The Journal of Deaf Studies and Deaf Education 14, 1(2009), 1-21. ; Polat, F. Factors affecting psychosocial adjustment of deaf students. // The Journal of Deaf Studies and Deaf Education 8, 3(2003), 325-339.

[18] Hersh, M.; M. Johnson. Dual sensory impairment : devices for deafblind people. // Assistive technology for the hearing impared, deaf and deafblind, London : Springer Verlag, 2003. Str. 257-296.; Southern, N.; L. Drescher. Technology and the needs of deafblind people. // International Congress Series, 1282(2005), str. 997-1001.

osobe. Naime, prvi okrugli stol o knjižničnim uslugama za osobe s posebnim potrebama bio je posvećen korisnicima s disleksijom te gluhim i nagluhim korisnicima knjižnice, a održan je 2004. godine, dok je treći okrugli stol bio posvećen knjižničnim uslugama za slijepe, slabovidne i gluhoslijepe korisnike, a održan je 2006. godine.[19] Radovi predstavljeni na spomenutim skupovima, a koji su posredno zanimljivi u kontekstu gluhoslijepih osoba, bave se u pravilu informacijskim i knjižničnim uslugama za osobe oštećena sluha ili vida, odnosno predstavljaju postojeće knjižnične službe i usluge za te dvije korisničke skupine i daju smjernice za njihovo oblikovanje. Važan doprinos unapređenju knjižničnih usluga za osobe s posebnim potrebama u Republici Hrvatskoj svakako su i prijevodi niza značajnih IFLA-inih smjernica od kojih je u kontekstu osoba sa senzoričkim oštećenjima posebno važno istaknuti Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe (2004.),[20] Knjižnice za slijepe u informacijsko doba – smjernice za razvoj (2006.)[21] te Smjernice za građu laganu za čitanje (2011.)[22] Dosadašnja promišljanja i istraživanja o potrebama i knjižničnim uslugama za osobe s posebnim potrebama u Republici Hrvatskoj okrunjena su objavom tematskog broja časopisa *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*.[23] Prva informacija konkretno vezana za gluhoslijepe osobe u kontekstu knjižničnih usluga može se pronaći u planu i programu rada HKD-ove Komisije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama za tekuću 2013. godinu u kojemu stoji najava prijevoda IFLA-inih smjernica za gluhoslijepe, ovisno o tome kad će ih objaviti IFLA.[24]

Niti u stranoj stručnoj literaturi do sada nisu zabilježeni značajniji radovi koji bi se bavili specifičnostima gluhoslijepih osoba sa stajališta informacijskih stručnjaka. Primjerice, tek S. Kadokawa 1998. godine upozorava knjižničarsku zajednicu na gluhoslijepe osobe kao najkritičniju skupinu osoba sa senzoričkim oštećenjima i upozorava na važnost osiguravanja knjiga na

[19] Frajtag, Sanja; Dunja Marija Gabriel. Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama : deset godina djelovanja (2000.-2010.). // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), 1-9.

[20] Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.

[21] Knjižnice za slijepe u informacijsko doba : smjernice za razvoj službi i usluga. Zagreb : HKD, 2006.

[22] Smjernice za građu laganu za čitanje, 2. Izd. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011[citirano: 2013-11-10]. Dostupno na: www.hkdrustvo.hr/datoteke/978

[23] Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010).

[24] Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama [citirano: 2013-11-10]. Dostupno na: http://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna_tijela/30/plan_i_program/

Brailleovom pismu, uvećanog tiska i prevoditelja ili intervenora za uključivanje gluhoslijepih osoba u suvremeno informacijsko društvo.[25]

Budući da nisu poznata dosadašnja istraživanja informacijskih potreba i ponašanja pri traženju informacija gluhoslijepih osoba, tj. osoba s kombiniranim oštećenjem sluha i vida, valja ovdje upozoriti na najzanimljivije i najznačajnije rezultate rijetkih istraživanja koja su bila usmjerena na informacijske potrebe i ponašanje osoba oštećena sluha, odnosno vida.

Iako je objavljen niz radova o osobama potpuno oštećena vida i slabovidnim osobama u kontekstu knjižničnih službi i usluga,[26] pa čak i o obrascima njihovog informacijskog ponašanja u specifičnim kontekstima,[27] jedno od značajnijih istraživanja informacijskih potreba i informacijskog ponašanja osoba potpuno oštećena vida i slabovidnih osoba u svakodnevnom životu provedeno je prije desetak godina u Australiji.[28] Rezultati su tog istraživanja pokazali da osobe potpuno oštećena vida i slabovidne osobe imaju najveću potrebu za informacijama koje su vezane uz njihovo zdravstveno stanje (oštećenje vida), ali i da su im istovremeno potrebne raznovrsne informacije koje su im neophodne za obavljanje svakodnevnih aktivnosti, a koje se ne razlikuju od potreba osoba koje nemaju takvo oštećenje (zdravlje, financije, provođenje slobodnog vremena, dnevno-politička zbivanja, zapošljavanje, putovanja). Ono što je specifično za ovu skupinu ispitanika, ističu autori, jest njihova nespremnost na promjenu ustaljenih obrazaca ponašanja, kako općenito u životu, tako i u odnosu na traženje informacija. U sljedećim je istraživanjima ista skupina autora istražila ulogu novih tehnologija, posebice interneta, kao važnog informacijskog i komunikacijskog medija za osobe potpuno oštećena vida i slabovidne osobe i upozorila na prepreke s kojima se osobe s tom vrstom oštećenja susreću pri njihovu korištenju: neprilagođeni softveri, nedostatak

[25] Kadokawa, S. Current situations and issues of the deaf-blind community in Japan. // 64th IFLA General Conference, Amsterdam, 16-21 August, 1998. [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://archive.ifla.org/IV/ifla64/117-149e.htm

[26] Brazier, H. The role and activities of the IFLA Libraries for the blind section. // Library Trends 55, 4(2007), 864-878.; Chapman, A. Resource discovery : catalogs, cataloging, and the user. // Library Trends 55, 4(2007), 917-931.; Tank, E.; C. Frederiksen. The DAISY standard : entering the global virtual library. // Library Trends 55, 4(2007), 932-949.

[27] Crittenberger Brockmeier, K. Academic information needs and information-seeking behavior of blind or low-vision and sighted college students. Florida : State University, 1992.; Gibson, M...[et al.]. Medicines information needs of older people with sight loss, 2006. [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://www.rnib.org.uk/aboutus/Research/reports/2009andearlier/Minops.doc ;

[28] Williamson, K.; D. Schauder; A. Bow. Information seeking by blind and sight impaired citizens : an ecological study. // Information Research 5, 4(2000). [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://informationr.net/ir/5-4/paper79.html

sredstava za kupnju odgovarajućih računala, nedostatak vještina za rukovanje tehnologijom, ali i neprilagođeno mrežno oblikovanje. Njihova su istraživanja nadalje pokazala da informacijsko ponašanje osoba potpuno oštećena vida i slabovidnih osoba uvjetuju konkretni životni uvjeti, stupanj njihove (ne)ovisnosti o drugim osobama ili organizacijama, dob, radni status i obrazovna razina.[29]

Što se pak tiče problematike osoba oštećena sluha u stručnoj se literaturi, koja je tek dijelom značajna za informacijske stručnjake, autori se najčešće bave komunikacijskim vještinama i komunikacijskim preprekama u radu s takvim osobama,[30] knjižničnim uslugama za osobe oštećena sluha[31] i informacijskim i komunikacijskim potrebama osoba oštećena sluha, najčešće u kontekstu pomoćnih tehnologija.[32] Potencijalno je u ovom kontekstu zanimljiv izvor i časopis The Journal of Deaf Studies and Deaf Education[33] koji se bavi osobama oštećena sluha u odnosu na njihove kulturne, razvojne, jezične i obrazovne posebnosti. Unatoč tome što časopis nije iz područja knjižnične i informacijske znanosti, ono što može biti značajno stručnjacima iz tog područja jesu istraživanja o načinima komunikacije osoba oštećena sluha i upotrebi tehnoloških pomagala za pristup informacijama i njihovog prijenosa.

---

[29] Williamson, K… [et. al.]. The role of the internet for people with disabilities : issues of access and equity for public libraries. // The Australian Library Journal 50, 2(2004). [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://alianet.alia.org.au/publishing/alj/50.2/full.text/access.equity.html; Williamson, K... [et al.]. The internet for the blind and visually impaired. // Journal of Computer-Mediated Communication, 7, 1(2001). [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://jcmc.indiana.edu/vol7/issue1/williamson.html

[30] Goldman, W.; J. R. Mallory. Overcoming communication barriers : communicating with deaf people. // Library Trends 41, 1(1992), 21-30. [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/7821/librarytrendsv41i1d_opt.pdf?sequence=1; Forrest, M. S. Communicating with deaf people : deaf awareness for librarians. // Health Libraries Review 14, 1(1997), 23-31 [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://www3.interscience.wiley.com/cgibin/fulltext/120103200/PDFSTART

[31] Playforth, S. Inclusive library services for deaf people : an overview from the social model perspective. // Health Information and Libraries Journal 21, 2(2004), 54-57 [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/fulltext/118813916/PDFSTART

[32] Andrews. J. Serving the deaf communities' information needs, 2003. [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://cordis.europa.eu/ictresults/index.cfm?section=news&tpl=article&BrowsingType=Features&ID=1664 ; Hersh, M.; M. Johnson. Assistive technology for the hearing impared, deaf and deafblind. London : Springer Verlag, 2003.

[33] The Journal of Deaf Studies and Deaf Education [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://jdsde.oxfordjournals.org/

Istraživanje

Osnovna je svrha istraživanja bila prikupiti i analizirati podatke o informacijskim potrebama i obrascima ponašanja pri traženju informacija gluhoslijepih osoba u istočnoj Hrvatskoj. Cilj je istraživanja bio identificirati informacijske potrebe gluhoslijepih osoba u svakodnevnom životu te saznati na koji ih način ispitanici s ovom vrstom senzoričkog oštećenja zadovoljavaju i s kakvim se preprekama pritom susreću. Posebno se pak željelo istražiti ulogu narodnih knjižnica u tome.

Polazište za istraživanje bile su sljedeće tri pretpostavke: a) gluhoslijepe osobe imaju potrebu za raznovrsnim informacijama u svom svakodnevnom životu, b) gluhoslijepe osobe susreću se s različitim preprekama pri zadovoljavanju svojih informacijskih potreba i c) gluhoslijepe osobe ne koriste se lokalnim narodnim knjižnicama za zadovoljavanje informacijskih potreba. Istraživanjem se željelo odgovoriti na sljedeća pitanja: Koje su informacije potrebne gluhoslijepim osobama u njihovu svakodnevnom životu? Na koji način gluhoslijepe osobe pronalaze potrebne informacije i s kakvim se preprekama pritom susreću? Koje informacijske izvore osobe s takvim senzoričkim oštećenjima koriste? Koliko se često i u koje svrhe gluhoslijepe osobe služe narodnim knjižnicama? S kojim se preprekama gluhoslijepe osobe susreću pri korištenju narodnih knjižnica?

Metodologija i instrument

S obzirom na njihova oštećenja, intervju je odabran kao najprikladniji instrument za prikupljanje podataka od ispitanika. Korišten je strukturirani tip intervjua što znači da su ispitanicima bila postavljena pitanja koja su bila unaprijed priređena, kao i njihov redoslijed postavljanja. Na taj se način osigurala usporedivost dobivenih odgovora, i što je možda jednako važno, svim su ispitanicima bila postavljena ista pitanja.[34] Ispitanici su odgovarali na 15 pitanja u kojima su iznosili svoje stavove i iskustva o dostupnosti informacija gluhoslijepim osobama u društvu općenito te opisivali svoje potrebe za informacijama u svakodnevnom životu i načine na koje do njih dolaze. Također, značajan dio razgovora bio je posvećen ulozi (narodnih) knjižnica u njihovu životu posebno za zadovoljavanje informacijskih potreba.

[34] Tkalac Verčić, Ana; Dubravka Sinčić Ćorić; Nina Pološki Vokić. Priručnik za metodologiju istraživačkog rada : kako osmisliti, provesti i opisati znanstveno i stručno istraživanje. Zagreb : M.E.P., 2010. Str. 109.

U istraživanju je korišten namjerni uzorak (*purposive sample*) u kojem je jedna od autorica koja dobro poznaje ukupnu populaciju[35] odabrala "tipične" ispitanike koji su strukturom odgovarali osnovnom skupu – populaciji gluhoslijepih osoba na istraživanom području. S ciljem osiguravanja reprezentativnosti, ispitanici su se birali u odnosu na sljedeća obilježja značajna za predmet istraživanja: vrsta oštećenja, način stjecanja oštećenja, obiteljski status, radni status, spol, mjesto stanovanja, obrazovanje i dob.[36] Potencijalni su ispitanici identificirani i kontaktirani uz pomoć osječkog ogranka udruge *Dodir*, krovne udruge za gluhoslijepe osobe u Republici Hrvatskoj. Istraživanjem je obuhvaćeno ukupno devet ispitanika (I1, I2, I3, I4, I5, I6, I7, I8, I9). S obzirom na to da su, prema dostupnim službenim podacima, u Hrvatskoj 354 gluhoslijepe osobe, a u istočnoj Hrvatskoj svega njih 25,[37] ovih devet ispitanika predstavlja gotovo 40 posto populacije na području obuhvaćenom istraživanjem.

[35] Andrea Plavšić bila je zaposlena u udruzi *Dodir* od 2008. do 2010. godine.

[36] Primjerice, među ispitanicima je bilo pet žena i četiri muškarca što odgovara statističkim podacima o populaciji općenito. Nadalje, u odnosu na tip oštećenja, raspodjela ispitanika bila je sljedeća: sljepoća – nagluhost (N=3), gluhoća – slabovidnost (N=3), nagluhost – slabovidnost (N=3), gluhoća-sljepoća tj. potpuna gluhosljepoća (N=0). To također odgovara općoj slici jer je svega 1 posto od sveukupne populacije gluhoslijepih osoba potpuno gluhoslijepo. Primjerice, prema podacima udruge Dodir, u istočnoj Hrvatskoj nije registrirana niti jedna osoba koja je u potpunosti gluhoslijepa, dok ih u cijeloj Hrvatskoj ima samo 5. Nadalje, u istraživanje su bile uključene dvije osobe koje su oštećenje stekle, dvije osobe čije je oštećenje urođeno ili stečeno odmah po rođenju te pet osoba koje imaju jedno oštećenje urođeno, a drugo stečeno. U odnosu na obiteljski status, tri su ispitanika samci, a šest ih ima obitelj odnosno živi s partnerom i/ili djecom. U odnosu na radni status, pet je ispitanika bilo zaposleno no sada su u mirovini (invalidskoj ili starosnoj), jedan je student, a troje je nezaposlenih. S obzirom na najviši postignuti obrazovni stupanj, dvoje ispitanika ima završenu osnovnu školu, petero srednju školu, a dvoje posjeduje visoku ili višu stručnu spremu. U odnosu na mjesto stanovanja, sedam ispitanika živi u gradu i/ili prigradskim naseljima, a dvoje u manjim mjestima. Ovaj je podatak očekivan budući da se većina osoba s ovakvim senzoričkim oštećenjima, zbog svojih posebnih potreba i ostvarivanja raznih prava, seli u veće gradove. U odnosu na dob, raspodjela je ispitanika bila sljedeća: 31-40 godina (N=3), 41-50 godina (N=2), 51-60 godina (N=3), 61-70 godina (N=1). Budući da se istraživanjem željelo ispitati informacijske potrebe i obrasce ponašanja pri traženju informacija gluhoslijepih osoba koje nemaju na raspolaganju neke formalne informacijske izvore kao što su knjižnice specijaliziranih osnovnih ili srednjih škola, dobna raspodjela ispitanika je odgovarajuća jer manje-više prati dobnu strukturu populacije općenito, a isključena su djeca i mladi koji su uključeni u neke formalne ustanove.

[37] Gluhosljepoća. Zagreb : Hrvatska udruga gluhoslijepih osoba Dodir, 2009. [DVD].; Nekić, Antonija, socijalna radnica. Hrvatska udruga gluhoslijepih osoba Dodir. Osobna poruka. [2011-11-04].

Autorice su s ispitanicima razgovarale u njihovim domovima (gdje se oni najugodnije osjećaju) tijekom studenog i prosinca 2010. godine, te siječnja 2011. godine. Razgovor je sa šest ispitanika koji imaju visok stupanj oštećenja sluha obavljen na hrvatskom znakovnom jeziku. Svi su razgovori bili zabilježeni i potom transkribirani. U analizi rezultata dobiveni su odgovori kodirani i kategorizirani u smislene tematske cjeline na temelju čega su identificirani prevladavajući i/ili specifični pristupi, stavovi, iskustva i odnosi.[38]

Analiza rezultata istraživanja i rasprava

U prvom su dijelu upitnika ispitanici odgovarali na pitanja kojima se željelo saznati njihovo mišljenje o odnosu šire zajednice prema gluhoslijepim osobama općenito i njihovi stavovi o dostupnosti informacija osobama s tom vrstom osjetilnog oštećenja u hrvatskom društvu. Svi se ispitanici osim jednoga (I8) slažu da je osnovni razlog neodgovarajućeg stava društva prema gluhoslijepim osobama općenita neinformiranost o toj vrsti oštećenja i neupućenost u načine ispravnog komuniciranja s osobama koje imaju oštećeno osjetilo vida i/ili sluha. Prema ispitanicima, društveno ignoriranje, neuvažavanje, a ponekad i omalovažavanje gluhoslijepih osoba, ali i osoba s različitim drugim oštećenjima, rezultat su raširenih predrasuda da su takve osobe ne samo fizički, nego i intelektualno ograničenih mogućnosti te da nemaju potrebu, ili čak pravo, na (kulturni) društveni život, informacije i obrazovanje.

"Neznanje dovodi do stvaranja predrasuda… Videći i čujući[39] se često ponašaju prema gluhoslijepima kao da su retardirani". (I2)

Dvoje ispitanika pritom ističe da gluhoslijepe osobe i same dijelom snose krivicu za takav pristup (I1, I2) jer se u pravilu kreću isključivo u zatvorenom krugu obitelji i osoba sa sličnim oštećenjima. Većina se pak ispitanika slaže da gluhoslijepe osobe nedovoljno istupaju u javnosti u borbi za svoja prava (I1, I2, I3, I4, I5, I6).

Svi se ispitanici, nadalje, slažu da im je zbog njihovih senzoričkih oštećenja ograničen pristup informacijama, što izravno utječe na kvalitetu njihova života.

"Čim otvorim oči, osjećam se zakinuto". (I2)

---

[38] Gorman, G. E.; P. Clayton. Nav. dj. Str. 204-224.

[39] "Videći" i "čujući" su (kulturološki određeni) pojmovi koji se unutar zajednice gluhoslijepih koriste za osobe koje dobro čuju i vide.

Iako je, naravno, stupanj oštećenja ovdje iznimno bitan (I8), ispitanici pojašnjavaju da im određena pomagala (telefon, diktafon, brajični pisaći stoj, mobitel, kuhinjska vaga s brajicom, računala i sl.) uvelike olakšavaju život i omogućuju pristup neophodnim informacijama i kakvu-takvu komunikaciju s okolinom (I1, I2, I3, I6, I9). Svi se u tom kontekstu slažu da im je pristup informacijama i nabavi tih pomagala otežan zbog nedostatka financijskih sredstava jer osobe s takvim oštećenjima najčešće nisu zaposlene. I dok jedan ispitanik hvali napore pojedinaca (i pojedinih ustanova) koje ulažu u učenje i korištenje hrvatskoga znakovnog jezika (I5), nekoliko ispitanika upozorava, na primjer, da prijevod pojedinih emisija na Hrvatskoj televiziji nije zadovoljavajuće kvalitete, kako u sadržajnom tako i tehničkom smislu (I5, I6, I7).[40]

Nažalost, svi ispitanici osim jednoga, čije oštećenje nije uznapredovalo i koji smatra da mu pristup informacijama i sadržajima nigdje nije u značajnoj mjeri ograničen (I8), iznose da u pravilu ne posjećuju javna događanja jer im je sudjelovanje u društvenom i kulturnom životu zajednice ograničeno fizičkom i senzornom neprilagođenošću javnih prostora i događanja (crkva, trgovina, kazalište, kino, sportski objekti i ostale kulturne i obrazovne ustanove). Jedna ispitanica pojašnjava da je u nekoliko navrata u organizaciji udruge uspješno posjetila kazalište i muzej, ali je izrazila sumnju da bi takvu uslugu dobila kada bi odlučila, primjerice, posjetiti muzej samostalno.

"Službeno je drugačije kada dođeš s voditeljem i u grupi nego kada pojedinac dođe sam. Sad, kad bih ja sama došla, baš bi se oni potrudili pokazati mi sve to". (I1)

Iako dio ispitanika ne odustaje od traženja potrebnih informacija (I2, I6, I7, I8) kada se susretne s nekim problemom, dio ih često, zbog prethodnog lošeg iskustva i osjećaja da opterećuju druge svojim upitima, unaprijed odustane zbog straha da će se osramotiti banalnim pitanjem (I1, I3, I4).

"Odustajanjem sam sebi postavljaš barijeru, a to te neće nikamo dovesti". (I2)

"Ponekad odustajem, ali ne zato što mislim da su ljudi zlobni pa mi neće dati informaciju, nego zato jer me ljudi teško razumiju. Tada uvijek mislim: ma nije to toliko bitno da se moram mučiti sa sporazumijevanjem". (I6)

[40] Jedna je ispitanica, koja ima ostatke sluha, ali vlada i hrvatskim znakovnim jezikom pojasnila kako je u nekoliko navrata uz pomoć supruga, koji čuje i vlada znakovnim jezikom, uspoređivala prijevod vijesti na HTV-u na hrvatski znakovni jezik i zaključila kako se prevodi samo manji dio sadržaja (I7). Drugi su pak ispitanici dodali da osoba koja prevodi na hrvatski znakovni jezik prebrzo 'prevodi' sadržaj te da je presitno prikazana na televizijskom ekranu zbog čega ju osobe oštećena sluha sa slabijim vidom ne mogu dobro vidjeti (I5, I6).

Rezultati istraživanja pokazali su nadalje da način traženja informacija ispitanika u velikoj mjeri ovisi o tome žive li sami ili imaju obitelj. Iako i oni često konzultiraju udrugu, ispitanici koji žive u obitelji informacije najčešće traže uz pomoć članova svoje obitelji (I1, I4, I5, I7). Samci se u traženju informacija primarno oslanjaju na udrugu (I3, I6), a jedni i drugi se podjednako često obraćaju prijateljima i susjedima (I2, I8, I9).

"Pitam Udrugu, zato sam se i učlanila. Sama sam, ponekad pitam susjede, ali oni su stari kao i ja, a u udruzi su mladi i stručni ljudi". (I9)

"Ovisi o kakvoj je informaciji riječ. Prvo pitam unutar obitelji, no ako je nešto stručno, obratim se udruzi". (I7)

"U udruzi znaju znakovni (jezik) i udruga tome služi". (I6)

Rezultati su pokazali da su informacijske potrebe ispitanih gluhoslijepih osoba odraz njihovih svakodnevnih potreba i stilova života. Ispitanici su pritom najčešće navodili da su im potrebne informacije vezane za zdravlje, bilo da se radi o informacijama o njihovim oštećenjima, ili općenito o bolestima, zdravoj prehrani i zdravom načinu života, te njihova prava (I1, I2, I3, I4, I5, I6, I7, I8, I9). Potom slijede raznovrsne (praktične) informacije vezane za njihov svakodnevni život i aktivnosti. Primjerice, kod gluhoslijepih ispitanica posebno je izražen interes za literaturu o uspješnom vođenju domaćinstva, kao što su kuharice, priručnici o uzgoju cvijeća i vrtlarenju (I1, I4, I5, I7). Naime, ove su ispitanice pojasnile da često imaju osjećaj kako zbog svojih oštećenja nisu jednako dobre majke/domaćice kao žene koje vide i čuju. Takvo stanje rezultira njihovom potrebom za boljom informiranošću iz tog područja kako bi se, na neki način, dokazale te našle opravdanje za rušenje predrasuda. Nadalje, ispitanice koje su ujedno i majke iskazale su potrebu za literaturom, na primjer prilagođenim zvučnim lektirama, koja bi im pomogla bolje odgajati djecu i lakše pratiti njihovo školovanje (I1, I4, I6, I7). Velik je dio ispitanika naveo da imaju potrebu za domaćom i stranom lijepom književnošću za odrasle (I1, I2, I3, I8, I9) te izvorima iz kojih bi se upoznali s dnevnim društvenim, političkim i kulturnim događanjima u zemlji i svijetu (I2, I8, I9). Pojedini su ispitanici, u skladu sa svojim svakodnevnim obvzama i interesima, istaknuli potrebu za stripovima (I6), stručnom literaturom za potrebe obrazovanja (I2) te izvorima o sportu (I2, I8), putovanjima (I3), povijesti i zemljopisu (I6), prirodi i životinjama (I9).

U informacijskom ponašanju ispitanika dominira pasivno pronalaženje informacija, što zbog specifičnosti njihovog oštećenja, koje im otežava pristup informacijama i izvorima namijenjenima širokoj publici, što zbog njihova svojevrsnog otpora prema aktivnom traženju informacija. U tom smislu, kao primarni izvor informacija ispitanicima, koji ih unatoč svojim oštećenjima

mogu pratiti, pokazali su se javni mediji koji su im ujedno i najdostupniji. Ovisno o stupnju dominantne vrste oštećenja, ispitanici u najvećoj mjeri manje ili više samostalno koriste radio ili televiziju (I1, I2, I3, I4, I5, I6, I7, I8, I9), te novine i časopise (I2, I4, I5, I6, I7, I8, I9). S obzirom na to da je u Hrvatskoj slaba produkcija tiskane građe (knjige, dnevne novine i časopisi) koji bi bili dostupni u uvećanom tisku, svi ispitanici očekivano upozoravaju na problem presitne veličine slova u standardnom tisku. Također, ističu da bi im praćenje TV emisija, u kojima se glasnoća govora mijenja ovisno o dramskom kontekstu, uvelike olakšali titlovi na hrvatskom jeziku (i za domaće i strane emisije) odnosno prevođenje sadržaja na hrvatski znakovni jezik.

"Joj, što bih voljela da mogu gledati sapunice. Svi sada gledaju tu jednu sapunicu, a ja ne mogu. Znam jednu slijepu osobu koja je otišla na tečaj španjolskog samo zato da može gledati sapunice". (I1)

"Kad nešto najbolje treba čuti, oni šapuću. Tako npr., u *Bitci na Neretvi*, kada viče *Pucaj!* to je jedino što čujem. Kada Milena umire, onda šapću. Onda moram pitati šta je rekla". (I3)

Zanimljivo je ovdje nadalje primijetiti da ispitanici općenito relativno rijetko koriste građu koja je prilagođena osobama s njihovom vrstom oštećenjima, kao što su građa na brajici ili zvučne knjige i knjige s uvećanim tiskom (I1, I2, I3). Razlog vjerojatno leži u slabijoj dostupnosti te građe ispitanicima.

Konačno, svega se troje ispitanika koristi računalom, odnosno internetom, kako bi došli do potrebnih informacija i literature (I2, I7, I8). Pritom ističu problem neprilagođenosti domaćih mrežnih izvora osobama s oštećenjima vida i sluha odnosno softverima za sintezu govora.

"Na internetu slike ometaju govorni program. Frustrirajuće je kad govorni program počne iščitavati hijeroglife". (I2)

U nastavku istraživanja ispitanici su odgovarali na niz pitanja koja su se ticala njihova korištenja narodnih knjižnica. Samo su tri ispitanika navela da su članovi lokalne narodne knjižnice (I1, I2, I3), od kojih dvoje ističu da su se učlanili samostalno, ali na inicijativu udruge u kojoj su dobili informaciju da knjižnica "posjeduje nešto za njih i da je besplatno" (I1, I3). Nažalost, niti oni ispitanici koji su naveli da su članovi svojih narodnih knjižnica u pravilu se ne koriste njihovim uslugama. Dok je dvoje ispitanika navelo da nisu članovi knjižnica zato što ih u njihovu mjestu nema ili je predaleko od njihova mjesta stanovanja (I4, I7, I9), većina ispitanika pojašnjava da nisu članovi narodnih knjižnica u svojim mjestima zato što na druge načine dolaze do potrebnih informacija i literature (I2, I6, I8, I9), zato što smatraju da knjižnica ne nudi usluge koje bi im bile prilagođene (I2, I4, I5), zbog problema u komunikaciji (I4, I5) i nedostatka vremena (I2).

Budući da većina ispitanika nisu članovi lokalne narodne knjižnice, samo su tri ispitanika bila zamoljena da opišu svoje "knjižnično" iskustvo. Dok jedan ispitanik nije dao odgovor na ovo pitanje, na temelju odgovora dvaju preostalih ispitanika može se reći da ispitanici imaju negativna iskustva vezana uz korištenje knjižnica. Jedna je ispitanica, na primjer, pojasnila da je već kod prvog posjeta knjižnici osoblje bilo neljubazno i nespremno na komunikaciju i pomoć, zbog čega je imala osjećaj da nije dobrodošla pa se stoga vrlo rijetko odvaži (uz pomoć obitelji) navratiti u knjižnicu i to najčešće posuditi neku građu za čitanje za sebe ili dijete (I1).

"Jednom sam u knjižnici tražila domaće filmove pa su me pitali što će to meni. Rekoh: Da gledam!"[41] (I1)

Drugi je ispitanik naveo da se u knjižnici osjećao ugodno i dobrodošlo, unatoč neugodnom iskustvu pri prvom posjetu kada mu osoblje, zbog vlastitog neznanja, nije pružilo traženu pomoć pri korištenju računala i govorne jedinice u knjižnici (I3). Dok je prva ispitanica navela još i da je dvaput u organizaciji svoje udruge prisustvovala na predavanjima u knjižnici (jedno o potrebama i pravima invalida, a drugo o ženama) i upozorila da općenito gledano nije dovoljno obaviještena o događanjima u knjižnici, drugi je ispitanik također pokazao nedostatak informacija o knjižničnim službama i uslugama koje bi bile namijenjene gluhoslijepim osobama.

"A što imaš drugo u knjižnici osim knjiga?!" (I3)

Zanimljivo je da je jedna ispitanica, koja do tada nije bila član narodne knjižnice, izrazila želju za učlanjenjem u knjižnicu nakon što je od autorica saznala da bi tamo mogla posuditi građu, konkretno zvučne knjige, koje bi mogla samostalno čitati (I9).

Na pitanje o članstvu u Hrvatskoj knjižnici za slijepe samo je troje ispitanika (oni koji su ujedno i članovi svoje lokalne narodne knjižnice) odgovorilo potvrdno (I1, I2, I3). Iako samo povremeno posuđuju građu (zvučne knjige i časopise) iz te knjižnice, smatraju da bi ju više koristili kada bi im bila fizički dostupnija, odnosno bliža njihovu mjestu stanovanja. Kao posebnu prednost pak ističu besplatnu poštarinu za posudbu građe iz te udaljene knjižnice. Ispitanici su iskazali žaljenje što zbog udaljenosti te knjižnice od mjesta prebivanja ne mogu sudjelovati u programima (predavanjima, radionicama, susretima s piscima itd.) koje ona organizira za korisnike.

Na koncu, ispitanici su bili zamoljeni da na temelju vlastitog iskustva ukažu na slabe točke u odnosu između narodnih knjižnica i zajednice gluhoslijepih

[41] Ironično izrečeno u trenutnku povrijeđenosti. Naime, ispitanica ima potpuno oštećenje vida.

osoba te da pojasne i predlože što bi se u knjižnicama trebalo promijeniti da bi se oni počeli (intenzivnije) koristiti njihovim uslugama. Iako je samo troje ispitanika ranije izjavilo da su članovi narodnih knjižnica, na ovo su pitanje odgovarali svi i manje-više nudili slične odgovore neovisno o tome jesu li članovi knjižnica ili ne. Ispitanici su među osnovnim problemima isticali fizičku (ne)dostupnost knjižnica i (ne)prilagođenosti knjižničnog prostora za gluhoslijepe osobe (I1, I2, I3, I7, I8).

"Meni je to kao labirint, mračno, nema prilaza za invalide". (I1)

"Puno je stepenica. Tri puta se moraš vrtiti okolo stepenica. I onda kada dođeš unutra, odjel je negdje u kutu, dosta daleko, moraš proći sve police. Vodila me žena, sam ne bih mogao". (I3)

Ispitanici pritom ističu da bi se u knjižnicama trebali opremiti posebni prostori (čitaonice) u kojima bi se osobe s ovakvim osjetilnim oštećenjima bez nelagode i ometanja drugih mogli služiti odgovarajućom opremom i građom (I1, I3, I8). Zanimljiv je i prijedlog jednog ispitanika da se gluhoslijepim osobama omogući produženi rok posudbe za građu jer je njima potrebno više vremena za čitanje nego ostaloj populaciji, odnosno osobama koje nemaju oštećenja sluha i/ili vida (I3).

Kao poseban preduvjet uspješnog korištenja knjižnica ispitanici potom navode pouku (barem jednog) knjižničara za komunikaciju i rad s osobama s posebnim potrebama (npr., poznavanje hrvatskoga znakovnog jezika i brajice i sl.) koji bi im bio na raspolaganju u unaprijed određenim terminima (I1, I2, I4, I5, I8).

"Ne volim (komunicirati) preko pulta… Oni se žure i imaju svoje obveze. Potrebna je komunikacija u četiri oka. Sjesti za stol i objasniti što želite". (I3)

"Mi bismo se s tom osobom trebali prvo u nekoliko navrata sastati grupno da se upoznamo, da ona vidi tko će dolaziti, da znamo kome se možemo obratiti, da upoznamo boju glasa te osobe, da upoznamo prostor. Tako bih mogla otvoreno pitati što me zanima". (I1)

Osim neprilagođene građe i prostora, i knjižničara koji nisu pripremljeni i poučeni za komunikaciju i rad s gluhoslijepim osobama, većina ispitanika knjižnicama zamjera što ne nude nikakve aktivnosti (npr., tematska predavanja koja nisu nužno vezana uz njihova oštećenja i/ili prava, radionice i sl.) koje bi bile prilagođene i dostupne gluhoslijepim osobama (I1, I3, I5, I7, I8). Jedan ispitanik je pojasnio kako bi za pojedine skupine gluhoslijepih osoba, tj. one kojima nije u cijelosti oštećeno osjetilo vida, već sam prijevod takvih događanja u knjižnici na hrvatski znakovni jezik mnogo značio (I4). Dva ispitanika predlažu da bi knjižnice u organizaciji takvih događanja trebale surađivati s udrugama koje okupljaju gluhoslijepe osobe (npr., *Dodir*) (I4, I5).

Kao poseban pak zahtjev ispitanici pred knjižnicu stavljaju potrebu približavanja mogućim korisnicima odnosno aktivne promocije knjižničnih službi i usluga među ciljanom populacijom, u ovom slučaju gluhoslijepim osobama, a kao najbolji način uspostavljanja prvog kontakta i promidžbe knjižničnih usluga ovoj korisničkoj skupini predlaže se suradnja s udrugama koje okupljaju mnogo osoba sa sličnim potrebama i problemima, i koje među njima uživaju povjerenje (I1, I2, I4, I5, I6). Kao primjer nedostatka informacija o knjižnici, jedan ispitanik upozorava da gluhoslijepim osobama nisu dostupne nikakve informacije o knjižnicama i njihovim uslugama koje bi bile njima prilagođene, te predlaže da knjižnice svoje brošure izrade i na brajici (I2).

"Nisam znala da u knjižnici imaju i zvučne knjige". (I9)

"Knjižnica bi i sama trebala pokušati doći do svojih korisnika… Prošla su ona vremena – tko me treba, nek' me nađe". (I2)

S druge pak strane, na kraju, dio ispitanika priznaje da je mogući razlog za ignoriranje gluhoslijepih osoba i njihovih potreba od narodnih knjižnica i u njima samima jer nisu dovoljno zainteresirani i uporni u traženju informacija u narodnim knjižnicama (I1, I3).

"Možda sam ja trebala biti upornija, direktnija. Ja nisam redovno dolazila". (I1)

Zaključak

Slobodno izražavanje misli, ideja i uvjerenja te slobodan pristup informacijama zajamčeni su svim ljudima neovisno o njihovim osobnim obilježjima, kao što su rasa, spol, dob, obrazovanje, fizička ili intelektualna ograničenja itd.[42] Pravo na slobodan i neograničen pristup znanju, mislima, kulturi i obavijestima temeljno je ljudsko pravo na koje se države i važne ustanove upozoravaju i pozivaju i u nizu knjižničarskih međunarodnih dokumenata u kojima se svima, neovisno o njihovim karakteristikama i mogućim tjelesnim oštećenjima, jamči pravo na kvalitetnu knjižničnu građu i usluge.[43] Kako bi se pak utvrdila stvarnost i okolnosti provedbe ovih prava i načela u hrvatskom društvu, provedeno je pilot istraživanje kojim su se pokušale identificirati

[42] Primjerice, članak 19. Opće deklaracije UN-a o ljudskim pravima ističe sljedeće: "Svatko ima pravo na slobodu mišljenja i izražavanja; to pravo uključuje pravo na slobodu mišljenja, bez tuđega ometanja, te pravo traženja, primanja i prenošenja obavijesti, bilo kojim sredstvima i bez obzira na granice." Usp. Opća deklaracija o ljudskim pravima. Nav. dj.

[43] UNESCO-ov/IFLA-in Manifest za narodne knjižnice. Nav. dj.

informacijske potrebe i obrasci ponašanja pri traženju informacija gluhoslijepih osoba, kao skupine ispitanika sa specifičnim osjetilnim oštećenjima.

Provedeno je pilot istraživanje, kojim se prikupilo mnogo zanimljivih podataka te u cijelosti potvrdilo polazne pretpostavke. Prije svega, pokazalo se da ispitanici, osobe s dvostrukim osjetilnim oštećenjem (sluha i vida), zbog čega su u znatno nepovoljnijem položaju nego osobe kojima je oštećeno samo jedno osjetilo (samo sluh ili samo vid), imaju potrebu za raznolikim informacijama u svakodnevnom životu. Naime, iako su ispitanici u skladu s načelnim očekivanjima i rezultatima nekih ranijih sličnih stranih istraživanja najčešće navodili da su im potrebne informacije o zdravlju, zanimljivo je njihovo pojašnjenje kako pod time ne misle samo na izvore koji govore o njihovu specifičnom oštećenju i pravima koja na temelju njega ostvaruju, nego i na zdravlje općenito, zdravu prehranu, zdrav način života, sport. Nadalje, svi su ispitanici naglasili da imaju značajnu potrebu za brojnim drugim informacijama i izvorima kao što su kuharice, priručnici o uzgoju cvijeća i vrtlarenju, lijepa književnost, stručna literatura, (prilagođeni) dnevni tisak itd. Prema tome, udruge gluhoslijepih osoba, narodne knjižnice te druge ustanove koje gluhoslijepim osobama mogu omogućiti pristup literaturi, trebale bi uvažiti iskazanu raznolikost informacijskih potreba i prema tome oblikovati prilagođene zbirke građe za te osobe.

S druge pak strane, istraživanje je pokazalo da je aktivno i stvaralačko sudjelovanje ispitanika u našem društvu ograničeno nizom društvenih, institucionalnih i osobnih prepreka na koje gluhoslijepe nailaze u zadovoljavanju svojih informacijskih potreba. To potvrđuje primjerice i podatak da se svi ispitanici slažu u tome da im je zbog njihova stanja (gluhosljepoće) općenito ograničen pristup informacijama, što izravno utječe na kvalitetu njihova života. Ispitanici nadalje smatraju da je takvo stanje dijelom rezultat općenite neobaviještenosti i raširenih predrasuda o osobama s ovakvim tipom oštećenja. Širenje informacija o specifičnostima gluhosljepoće kao jedinstvenoga oštećenja ne bi riješilo problem neprilagođenosti javnih prostora, javnih događanja i dostupnih izvora gluhoslijepim osobama, ali bi pomoglo u demistifikaciji ovoga oštećenja te u stvaranju obavještenijeg i otvorenijeg stava društva prema potrebama te specifične zajednice.

Nadalje zanimljiv je, no nije i neočekivan, podatak da ispitanici u pravilu ne koriste narodne knjižnice. Kao temeljne prepreke zadovoljavanju svojih informacijskih, obrazovnih i kulturnih potreba i interesa u knjižnicama, ispitanici su navodili fizičku neprilagođenost knjižnične zgrade i prostora (stubišta, nepostojanje taktilnih traka i sl.), neprilagođenost knjižničnih službi i usluga

(nedostatak ili nepostojanje primjerene građe i opreme; knjižnični programi koji su neprilagođeni osobama koje slabije ili uopće ne čuju niti ne vide), ali i nespremnost i nepripremljenost knjižničara na komunikaciju i dodatni napor za rad s gluhoslijepim korisnicima. Konačno, dok većina ispitanika smatra da bi knjižnice trebale više ulagati u prilagodbu svojih službi i usluga osobama s posebnim potrebama i njihovu aktivnu promociju među tom ciljanom korisničkom populacijom, dio ispitanika zaključuje da dio "krivice" za isključenost gluhoslijepih osoba iz društva (i nerazvijenu naviku posjećivanja knjižnica) leži i na njima samima jer se vrlo često kreću isključivo u krugu gluhoslijepih osoba te da zbog zaokupljenosti svojim osobnim, egzistencijalnim problemima često idu linijom manjeg otpora i odustaju od ostvarivanja svog prava na potrebnu informaciju. Zbog iskazane dvojake prirode problema iza slabog korištenja narodnih knjižnica, rješenje problema može se postići jedino uzajamnom dobrom voljom i suradnjom gluhoslijepih osoba, odnosno njihovih udruga, s jedne strane, te narodnih knjižnica, s druge strane. Udruge gluhoslijepih osoba najvažniji su posrednici u ostvarivanju prava članova u društvu, stoga kao neupitno snažan autoritet mogu posredovati i pri ostvarivanju prava na intelektualnu slobodu članova.

Iako je ovo istraživanje bilo ograničenog obuhvata, i u odnosu na broj ispitanika i njihovu geografsku rasprostranjenost, za očekivati je da dobiveni rezultati mogu poslužiti kao poticaj za aktualiziranje ove problematike u hrvatskim (narodnim) knjižnicama i njihovu aktivniju suradnju sa svim ustanovama u društvu koje su na bilo koji način zainteresirane za aktivnije uključivanje osoba s ovakvim osjetilnim oštećenjima u društvo.

LITERATURA

Andrews. J. Serving the deaf communities' information needs, 2003. [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://cordis.europa.eu/ictresults/index.cfm?section=news&tpl=article&BrowsingType=Features&ID=1664

Brazier, H. The role and activities of the IFLA Libraries for the blind section. // Library Trends 55, 4(2007), 864-878.

Chapman, A. Resource discovery : catalogs, cataloging, and the user. // Library Trends 55, 4(2007), 917-931.

Crittenberger Brockmeier, K. Academic information needs and information-seeking behavior of blind or low-vision and sighted college students. Florida : State University, 1992.

Deafblind Services Liaison Group. Breaking through : developing services for deafblind people. // British Journal of Visual Impairment 6, 3(1988), 113-114.

Etički kodeks Hrvatskoga knjižničarskog društva, 2002. [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://www.hkdrustvo.hr/hr/eticki_kodeks/

Europska konvencija za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda, 1950. [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://www.echr.coe.int/NR/rdonlyres/D5CC24A7-DC13-4318-B457-5C9014916D7A/0/ENG_CONV.pdf

Forrest, M. S. Communicating with deaf people : deaf awareness for librarians. // Health Libraries Review 14, 1(1997), 23-31. [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://www3.interscience.wiley.com/cgibin/fulltext/120103200/PDFSTART

Frajtag, Sanja; Dunja Marija Gabriel. Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama : deset godina djelovanja (2000.-2010.). // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), 1-9.

Gibson, M. [et al.]. Medicines information needs of older people with sight loss, 2006. [citirano: 2011-11-07]. Dostupno na: http://www.rnib.org.uk/aboutus/Research/reports/2009andearlier/Minops.doc

Gluhosljepoća. Zagreb : Hrvatska udruga gluhoslijepih osoba Dodir, 2009. [DVD].

Goldman, W.; J. R. Mallory. Overcoming communication barriers : communicating with deaf people. // Library Trends 41, 1(1992), 21-30 [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/7821/librarytrendsv41i1d_opt.pdf?sequence=1

Hersh, M.; M. Johnson. Assistive technology for the hearing impared, deaf and deafblind. London : Springer Verlag, 2003.

Hersh, M.; M. Johnson. Dual sensory impairment : devices for deafblind people. // Assistive technology for the hearing impared, deaf and deafblind, London : Springer Verlag, 2003. Str. 257-296.

http://www.zdravlje.hr/clanak.php?id=12684&

iCanConnect - National Deaf-Blind Equipment Distribution Program. 2012. [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://www.deafblind.co.uk/equipment.html

Kadokawa, S. Current situations and issues of the deaf-blind community in Japan. // 64th IFLA General Conference, Amsterdam, 16-21 August, 1998. [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://archive.ifla.org/IV/ifla64/117-149e.htm

Knjižnice za slijepe u informacijsko doba : smjernice za razvoj službi i usluga. Zagreb : HKD, 2006.

Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://www.hkdrustvo.hr/hr/strucna_tijela/30/plan_i_program/

Nekić, Antonija, socijalna radnica. Hrvatska udruga gluhoslijepih osoba *Dodir*. Osobna poruka. [2011-11-04]

Opća deklaracija o ljudskim pravima, 1948. [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://www.un.org/en/documents/udhr/index.shtml

Playforth, S. Inclusive library services for deaf people : an overview from the social model perspective. // Health Information and Libraries Journal 21, 2(2004), 54-57. [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/fulltext/118813916/PDFSTART

Polat, F. Factors affecting psychosocial adjustment of deaf students. // The Journal of Deaf Studies and Deaf Education 8, 3(2003), 325-339.

Smjernice za građu laganu za čitanje. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: www.hkdrustvo.hr/datoteke/978

Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe. Zagreb : HKD, 2004.

Southern, N.; L. Drescher. Technology and the needs of deafblind people. // International Congress Series, 1282(2005), 997-1001.

Spencer, L. J.; J. B. Tomblin. Evaluating phonological processing skills in children with prelingual deafness who use cochlear implants. // The Journal of Deaf Studies and Deaf Education 14, 1(2009), 1-21.

Tank, E.; C. Frederiksen. The DAISY standard : entering the global virtual library. // Library Trends 55, 4(2007), 932-949.

Tarczay, S. Gluhoslijepe osobe, 2005. [citirano: 2011-11-04]. Dostupno na:

Tarczay, S. Gluhosljepoća – jedinstveno oštećenje. // Ljetopis socijalnog rada, 14, 1(2007), 143-153.

Tarczay, S. Komunicirajmo drugačije – vodič u svijet komunikacije s gluhoslijepim osobama. Zagreb : Hrvatska udruga gluhoslijepih osoba Dodir, 2003.

Tarczay, S. [et al.]. Znak po znak 1 : udžbenik za učenje hrvatskog znakovnog jezika. Zagreb : Hrvatska udruga gluhoslijepih osoba Dodir, 2006.

The Journal of Deaf Studies and Deaf Education [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://jdsde.oxfordjournals.org/

The National Center on Accessible Information Technology in Education [citirano: 2011-11-04]. Dostupno na: http://www.washington.edu/accessit/articles?109

The World Federation of the Deafblind, 2009. [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://www.wfdb.org/

Tkalac Verčić, Ana; Dubravka Sinčić Ćorić; Nina Pološki Vokić. Priručnik za metodologiju istraživačkog rada : kako osmisliti, provesti i opisati znanstveno i stručno istraživanje. Zagreb : M.E.P, 2010.

UNESCO-ov/IFLA-in Manifest za narodne knjižnice, 1994. [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm

Ustav Republike Hrvatske. // Narodne novine, 41(2001) [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/232289.html

Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010).

Williamson, K. [et al.]. The internet for the blind and visually impaired. // Journal of Computer-Mediated Communication, 7, 1(2001) [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://jcmc.indiana.edu/vol7/issue1/williamson.html

Williamson, K.; D. Schauder; A. Bow. Information seeking by blind and sight impaired citizens : an ecological study. // Information Research, 5, 4(2000) [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://informationr.net/ir/5-4/paper79.html

Williamson, K. et. al.]. The role of the internet for people with disabilities : issues of access and equity for public libraries. // The Australian Library Journal, 50, 2(2004). [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://alianet.alia.org.au/publishing/alj/50.2/full.text/access.equity.html

Zakon o pravu na pristup informacijama. // Narodne novine, 172(2003) [citirano: 2013-10-11]. Dostupno na: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/307079.html